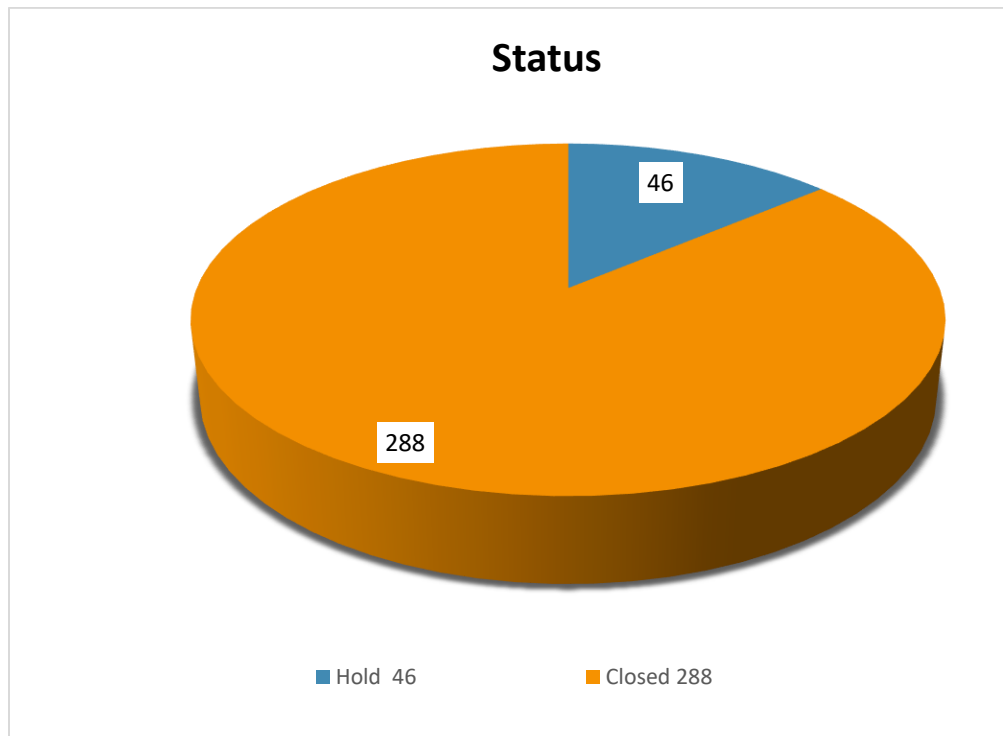
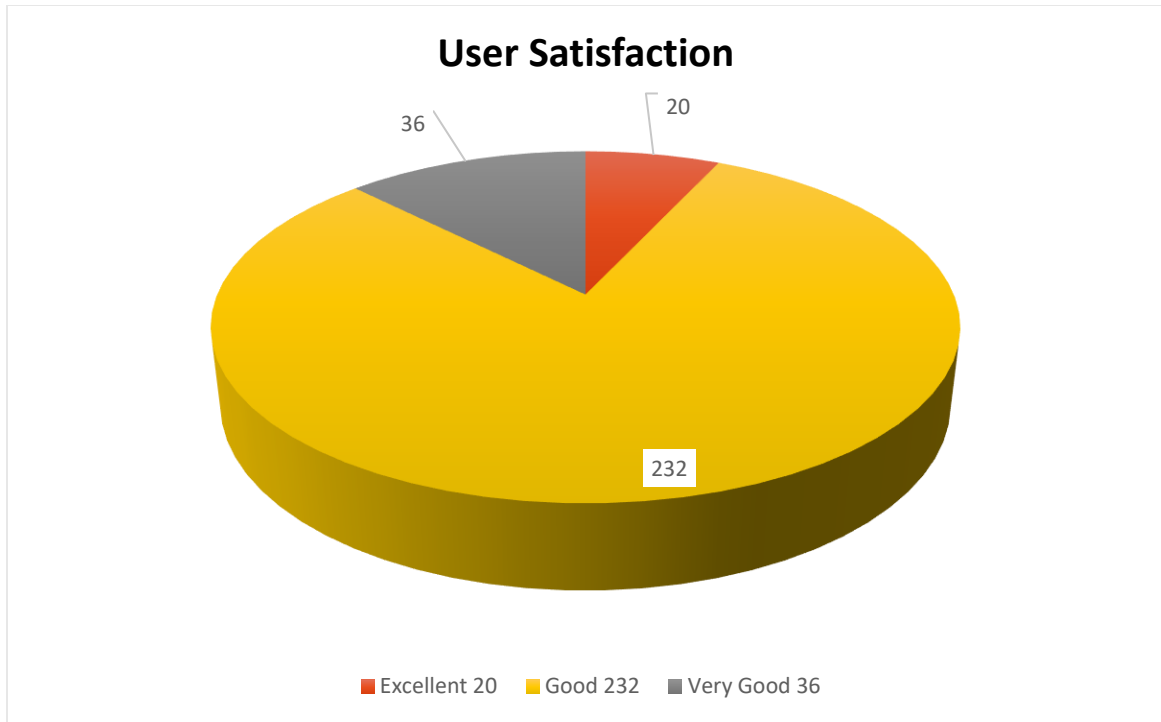


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Julai 2023

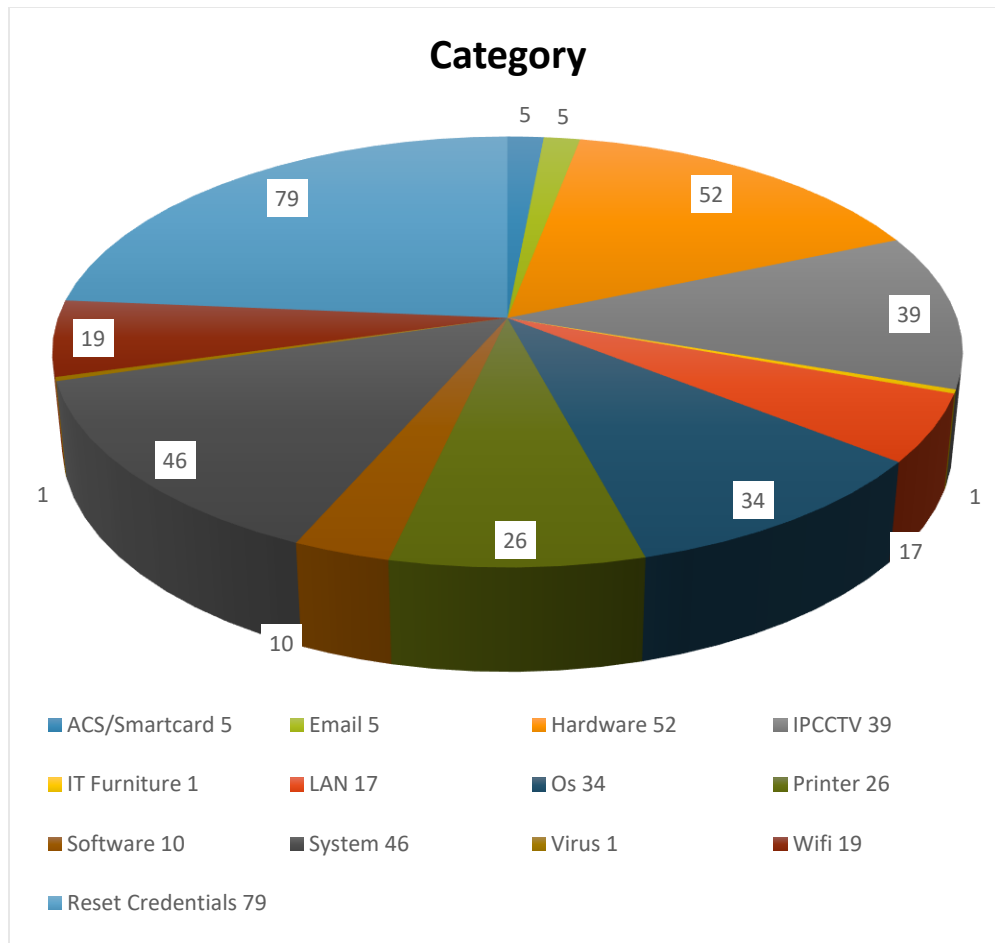
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	46
Closed Tickets:	288
Total Tickets:	334



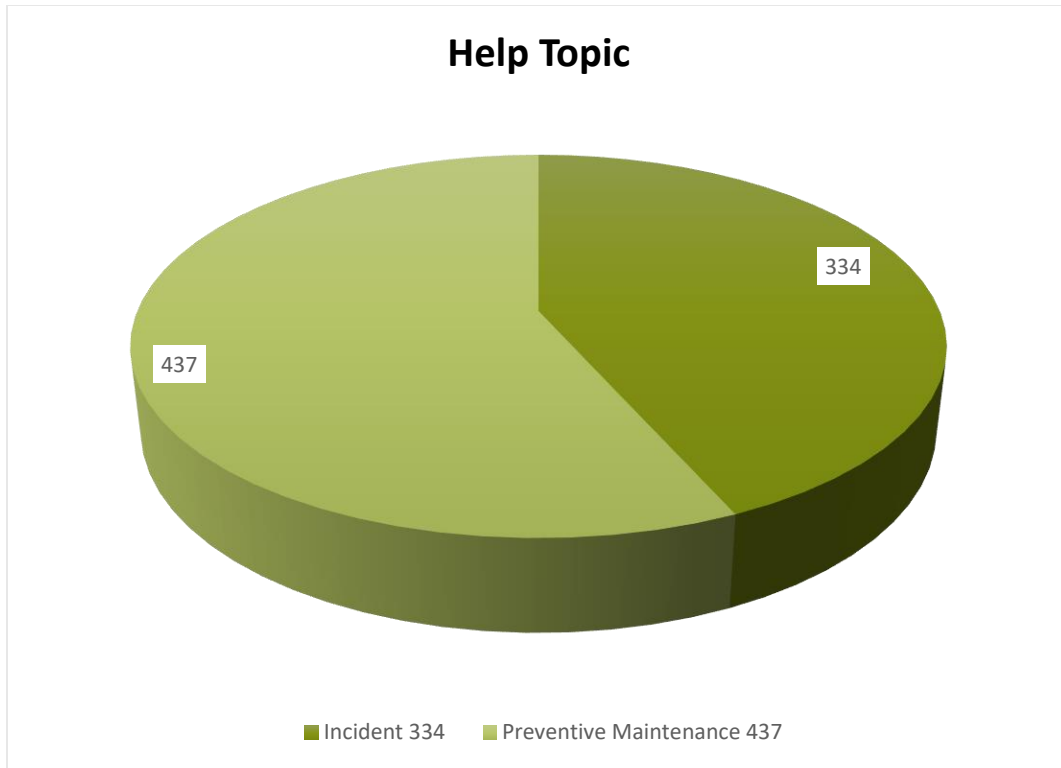
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Julai 2023, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 288 tiket (86%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 46 tiket (14%) .



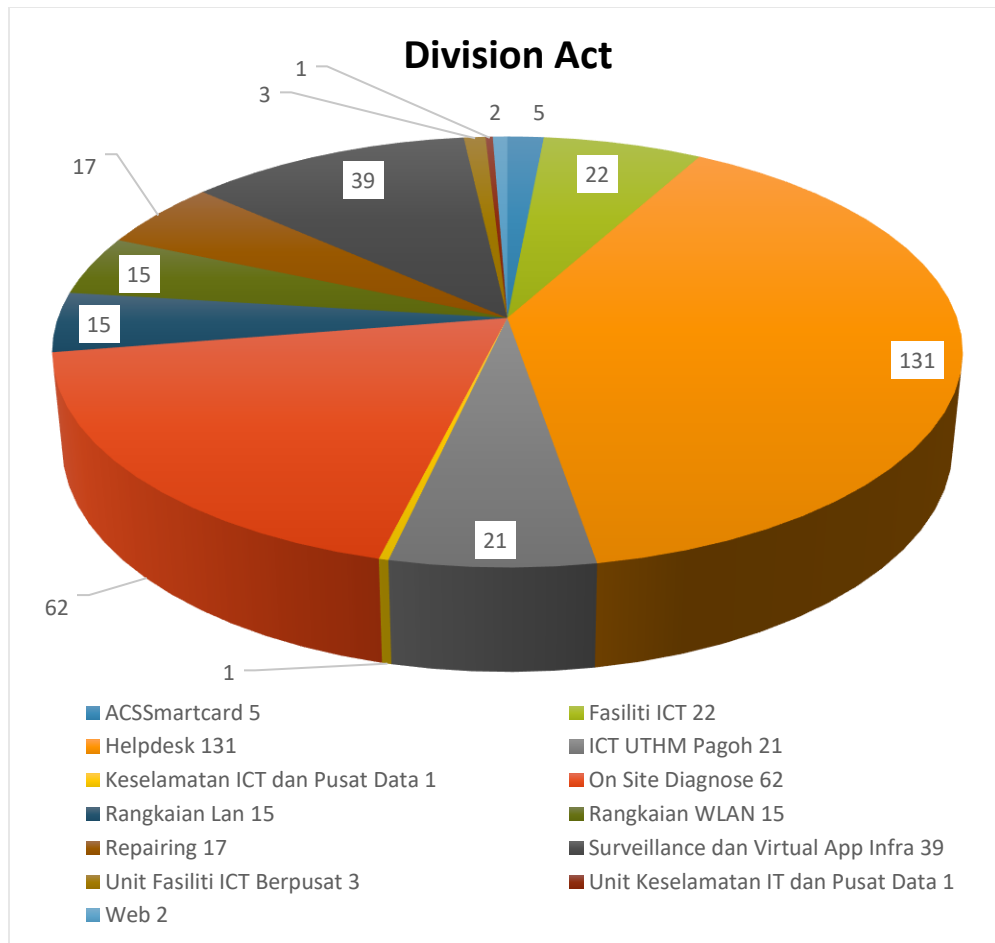
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 232 tiket (81%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 36 tiket (13%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Excellent** iaitu sebanyak 20 (7%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan Julai ,kategori tertinggi adalah kategori **Reset Credentials** iaitu 79 tiket (24%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 52 tiket (16%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **System** iaitu 46 tiket (14%).



Jenis perkhidmatan ICT ***Preventive Maintenance*** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 437 tiket (57%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah ***Incident*** iaitu sebanyak 334 tiket (43%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan Julai adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 131 tiket (39%), unit kedua tertinggi adalah **On site Diagnose** iaitu 62 tiket (19%) . Manakala **Surveillance dan Virtual App Infra** adalah merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 39 tiket (12%)